

TREND-TACHO: ERSATZTEILGESCHÄFT

Gute Beratung ist gefragt

Knapp zwei Drittel der Autofahrer haben „keine konkreten Vorstellungen“, ob sie bei ihrem nächsten Werkstattbesuch die Originalersatzteile der Fahrzeughersteller oder qualitativ gleichwertige Teile aus dem unabhängigen Ersatzteilemarkt einbauen lassen. Rund 92 Prozent verlassen sich bei der Verwendung der Teile ganz und gar auf ihre Werkstatt. Allerdings werden nur 38 Prozent der Werkstattbesucher von ihren Kfz-Betrieben über die unterschiedlichen Teilequalitäten (Originalteil, Nachbauteil, Billigteil) tatsächlich aufgeklärt.

Wie wichtig die Beratung in den Autohäusern, Servicebetrieben und Fachmärkten ist, zeigen die folgenden Aussagen: Auf die Frage „Was spricht aus Ihrer Sicht für eine gute Ersatzteilqualität?“ nannten 57 Prozent „der Rat meiner Werkstatt“. Danach folgen die Qualitätsindikatoren „Originalteil eines Fahrzeugherstellers“ (51 Prozent), „der Mar-

kennname eines bekannten Teileherstellers wie Bosch oder Hella“ (42 Prozent) und „das Ersatzteil wird in Deutschland produziert“ (35 Prozent).

Trotz des Qualitätsbewusstseins vieler Autofahrer könnte sich jeder Vierte vorstellen, dass seine Werkstatt für die Reparatur an seinem Auto Ersatzteile aus Fernost verwendet. Vier Prozent haben diese Originalteilealternative bereits genutzt.

Dagegen lehnt gut ein Drittel der Fahrzeughalter die Teileimporte aus dem Osten Asiens strikt ab. Nur sieben Prozent der befragten Autofahrer würden sich bei ihrem Werkstattaufenthalt für eine No-Name-Marke entscheiden und 93 Prozent für das Produkt einer bekannten Marke wie Bosch.

NORBERT RUBBEL

kfz-betrieb DIGITAL

Unter www.trend-tacho.de finden Sie alle veröffentlichten Trend-Tacho-Ergebnisse.

KOMMENTAR

kfz-betrieb

Kfz-Betriebe sind wichtige Ratgeber für die Autofahrer



Peter Schuler, Bundesgeschäftsführer der Kfz-Betriebe.

Foto: VBM-Archiv

„Was wir bei den Hauptuntersuchungen erfahren, bestätigt der Trend-Tacho: Die Wartungen von Fahrzeugen werden vernachlässigt oder verschoben. Kein Interesse, sagt die Mehrheit der Autofahrer. Anders sieht es bei den Ersatzteilen aus. Hier wird auf Qualität geachtet – allerdings ohne großes Hintergrundwissen. Prominente Markennamen sind für die Autofahrer ein Qualitätsbeweis und Orientierungshilfen in der Vielzahl der Angebote. Viele Autofahrer kommen ohne feste Vorstellungen zum Thema Ersatzteile in die Kfz-Betriebe. Damit schlägt die Stunde der Werkstatte: Sie berät, gibt Tipps und vermittelt. Die Autohäuser und Servicebetriebe sind somit wichtige Ratgeber für die Autofahrer. Wer hier einen guten Job macht, generiert Kunden und behält sie.“

Markenbedeutung

Haben Sie im Vorfeld Ihres nächsten Werkstattbesuchs konkrete Vorstellungen, welche Marken von Ersatzteilen eingebaut werden sollen?



Gut ein Drittel der Werkstattbesucher erwartet ein bestimmtes Markenprodukt.

64% Nein
36% Ja

Besucher von...
Vertragswerkstätten:
41% Ja, 59% Nein

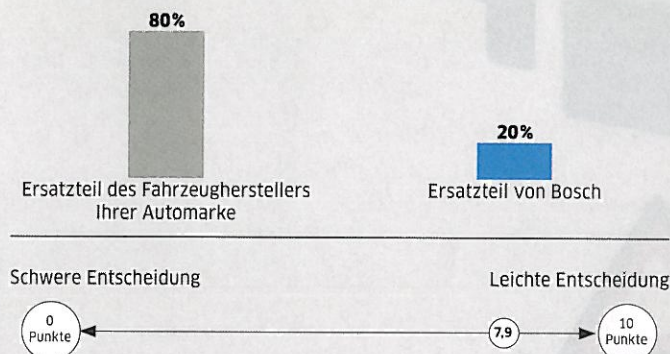
Freien Werkstätten:
33% Ja, 67% Nein

Quelle: BBE/»kfz-betrieb«

kfz-betrieb

Ersatzteilauswahl

Für welches Ersatzteil würden Sie sich entscheiden?



80% der befragten Autofahrer würden sich für das Originalteil des Automobilherstellers entscheiden.

Quelle: BBE/»kfz-betrieb«

kfz-betrieb

Kundenverhalten

Wie stark treffen diese Aussagen auf Sie persönlich zu?

Aussage	Besucher von...	
	Vertragswerkstatt	Freie Werkstatt
Ich lasse grundsätzlich nur die Originalteile des Fahrzeugherstellers einbauen	25%	15%
Bei Ersatzteilen achte ich vor allem auf bekannte Marken	20%	15%
Für einen günstigen Preis bin ich auch bereit, auf Qualität zu verzichten	5%	6%
Ich entscheide mich immer für das billigste Produkt	4%	6%



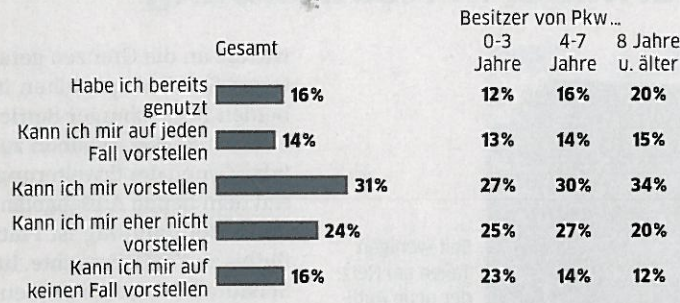
Viele Autofahrer verlangen bei ihrem Werkstattbesuch Markenartikel. Nur vier Prozent entscheiden sich für das billigste Produkt.

Quelle: BBE/»kfz-betrieb«

kfz-betrieb

Neuteilalternative

Können Sie sich vorstellen, wiederaufbereitete Ersatzteile zu kaufen?



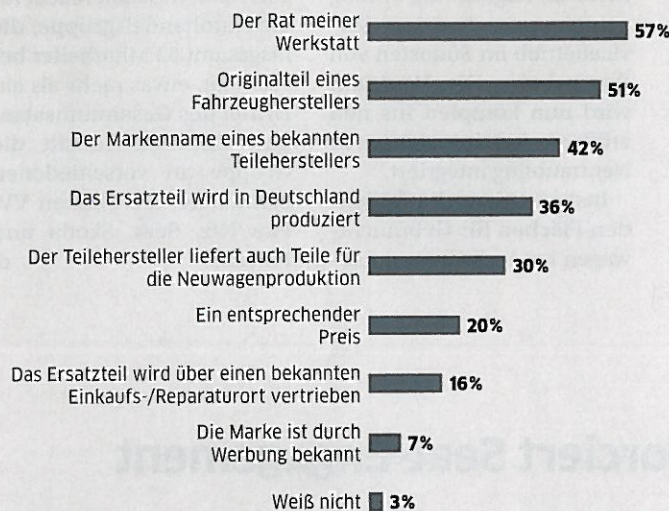
Die Akzeptanz für wiederaufbereitete Ersatzteile ist bei den befragten Autofahrern relativ hoch.

Quelle: BBE/»kfz-betrieb«

kfz-betrieb

Qualitätsindikatoren

Was spricht aus Ihrer Sicht für eine gute Ersatzteilqualität?



57% der befragten Autofahrer schätzen ihre Werkstatt als kompetenten Ratgeber.

Quelle: BBE/»kfz-betrieb«

kfz-betrieb

KOMMENTAR

kfz-betrieb

Das Vertrauen der Autofahrer in die Werkstatt ist groß

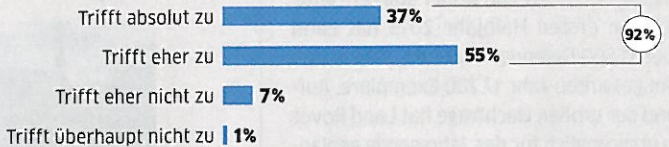


Dr. Ralf Deckers, Leiter Research Projects & Studies der BBE Automotive.

„Wer ist die wichtigste Marke? Antwort: Der Werkstattmeister. Das Vertrauen des Autofahrers in die Werkstatt ist groß. Was sie empfiehlt, wird genommen. Ihr gutes Wort steht für Qualität. Der Werkstatt kommt somit eine wesentliche Vermittlerrolle zu, um Marken und Qualität zum Autofahrer zu transportieren. Der wiederum zeigt oft wenig Interesse. Er konzentriert sich auf das absolut Notwendige. Weitergehende Informationen blendet er aus. Die Servicewelt des deutschen Autofahrers stellt sich eher einfach dar: Qualitativ gut soll das Ersatzteil sein, so viel steht fest. Besser ein Originalteil als eine renommierte Teilemarke, so die Wahrnehmung. Und lieber eine renommierte Teilemarke als ein No-Name-Teil, so das Urteil. Den Rest macht die Werkstatt.“

Beratung

Was die einzubauenden Ersatzteile anbelangt, folge ich dem Rat der Werkstatt.



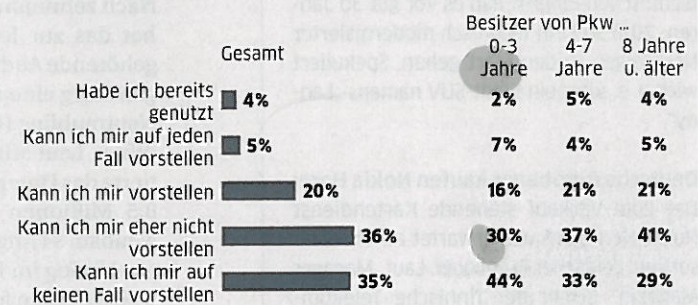
92% der Autofahrer richten sich bei der Auswahl der Ersatzteile nach dem Rat der Werkstatt.

Quelle: BBE/»kfz-betrieb«

kfz-betrieb

Originalteilalternative

Könnten Sie sich vorstellen, Ersatzteile aus Fernost zu kaufen?



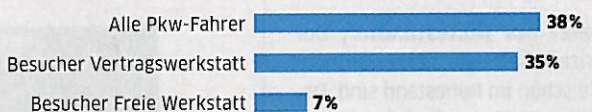
Ersatzteile aus Fernost werden von den Autofahrern selten genutzt und von vielen abgelehnt.

Quelle: BBE/»kfz-betrieb«

kfz-betrieb

Aufklärung

Wurden Sie bei Ihrem Werkstattaufenthalt zu den verschiedenen Teilequalitäten aufgeklärt?



38% der Befragten wurden von ihrer Werkstatt zu den unterschiedlichen Teilequalitäten beraten.

Quelle: BBE/»kfz-betrieb«

kfz-betrieb

INFOS ZUR STUDIE

kfz-betrieb

- BEFRAGTE:** Pkw-Fahrer und -Fahrerinnen in Deutschland, die für die Reparatur und Wartung ihres Fahrzeugs verantwortlich sind
- STICHPROBE:** n = 1.000, repräsentative Zufallsauswahl
- DURCHFÜHRUNG:** ABH Marketingservice GmbH und BBE Automotive GmbH
- AUFTRAGGEBER:** KÜS Kraftfahrzeug-Überwachungsorganisation freiberuflicher Kfz-Sachverständiger e. V. und »kfz-betrieb«

Informationen zu den bereits erschienenen Trend-Tachos erhalten Sie unter www.trend-tacho.de

Die komplette Trend-Tacho-Studie mit allen Befragungsergebnissen zur Markenbedeutung von Ersatzteilen, Wahrnehmung von Qualitätsunterschieden und Beratung von markengebundenen und freien Kfz-Betrieben zu den Teilequalitäten erhalten Sie für nur 49 Euro. E-Mail: info@kfz-betrieb.de.